

Foutje? Bedankt!

THEMA

Klanttevredenheid in de schoonmaakbranche

Het zijn vreemde dingen: tevredenheid en beleving. Hoe vaak loopt u 's ochtends juichend door het huis wanneer u in de badkamer hebt ontdekt dat uw waterleidingmaatschappij weer schoon, helder water heeft geleverd, of wanneer de polder waar u woont weer niet is ondergelopen? Goede kwaliteit wordt door mensen meestal vanzelfsprekend gevonden.

Bij schoonmaak is dat niet anders. Een werkplekgebruiker vindt het vanzelfsprekend als hij een schone werkplek aantreft. Hij beleeft schoonmaak pas (negatief) als er iets aan de hand is (een verstoring bijvoorbeeld), of positief als hij goed wordt geholpen bij een verstoring door een calamiteit of bij een onverwachte, niet voorziene behoefte. Dat brengt ons tot de tweede stelling: positieve kwaliteitsbeleving ontstaat door 'niet-routine-kwaliteit': excellent omgaan met problemen, fouten, klachten en onverwachte behoeften. Mensen praten nooit over een vlekkeloos verlopen vakantievlucht, maar wel over die vlucht in de businessclass omdat de toeristenklasse overboekt was. Een fout maken is in zo'n geval niet erg. Het levert zelfs een plus op, mits de leverancier de fout op een excellente manier herstelt (als dat nog kan) of compenseert (als herstel niet mogelijk is).

Gewinningseffect

Een andere merkwaardige eigenschap van tevredenheid is, dat het een gevoel is dat slijt. Iemand die nooit ge-

zondheidsklachten heeft gehad zal zijn gezondheid minder waarderen dan iemand die net hersteld is van een ernstige ziekte. De vis is de laatste die zich bewust is van de waarde van water (tot het moment dat hij door een visser aan wal wordt gehengeld). De psychologen spreken in dit verband van het gewinningseffect: als iemand maar lang genoeg wordt blootgesteld aan een prikkel die niet verandert, zal hij die prikkel steeds minder voelen. Zo is het ook met tevredenheid met dienstverlening. Een voortdurende confrontatie met een constant hoog kwaliteitsniveau zal in de loop van de tijd steeds minder worden gewaardeerd. Mensen raken eraan gewend.

Timing en dosering

Wat betekent dit nu allemaal voor het schoonmaakbedrijf? Trekken we de hierboven beschreven verschijnselen radicaal door, dan is de conclusie dat schoonmaakbedrijven zeer goed getimed en goed gedoseerd bewust problemen moeten veroorzaken, om die vervolgens op een excellente manier op de lossen. Nu zijn de

meeste schoonmaakbedrijven in dit opzicht al een behoorlijk eind op weg. Wat soms nog enige verbetering behoeft, is de timing en de dosering.

Wat betekent dit voor de kwaliteitssystemen van schoonmaakbedrijven?

In systeemtermen betekent dit dat bij dienstverlening op preventie gerichte systemen niet voldoende zijn. De uit de industrie afkomstige slogan 'right the first time' gaat in die zin in de dienstverlening niet op, dat preventie van problemen en fouten niet leidt tot een positieve kwaliteitsbeleving. Denk maar aan het waterleidingbedrijf. In dat opzicht is daarom de slogan 'right the second time' op zijn plaats. Naast op preventie gerichte systemen (natuurlijk worden die niet overbodig) moeten de kwaliteitssystemen van schoonmaakbedrijven vooral ruimte bieden aan heel goed ontwikkelde, op reactie- en herstelvermogen gerichte systeemonderdelen.

Nieuw daglicht

Dit alles plaatst overigens ook het operationele overleg tussen de object- of rayonleiding van een schoonmaakbedrijf en de contactpersoon

van een opdrachtgever naar aanleiding van een probleem of klacht in een nieuw daglicht.

Zo'n gesprek zou (met het bovenstaande in het achterhoofd) als volgt kunnen verlopen:

Véronique is de objectleidster van het schoonmaakbedrijf; Peter is de voor schoonmaak verantwoordelijke facilitair coördinator van de opdrachtgever.

Peter: 'Véronique, ik wil het ten slotte nog even hebben over het feit dat jullie specialisten vorige week de marmeren vloer in de hal van onze hoofdingang grondig hebben verpest. Hoe is dat nou toch mogelijk?'

Véronique: 'Kijk Peter, dat zit zo. Wij weten dat het leveren van alleen maar kwaliteit door jou op den duur heel gewoon zal worden gevonden. Je kijkt er niet meer van op. Nu willen wij dat jij een positieve beleving hebt bij de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom hebben wij (dat is onderdeel van ons ISO 9001 gecertificeerd kwaliteitssysteem) de gewoonte om heel goed getimed en gedoseerd, bewust

fouten te maken die we vervolgens op een supermanier herstellen. We zijn nu met het herstel van die vloer bezig. Neem nu maar van mij aan dat jij overmorgen tevredener zult zijn dan wanneer we die vloer niet hadden verpest'.

Tot zover deze innovatieve dialoog.

Optimisme

Laten we het bovenstaande in alle rust bezinken, dan zijn er minstens twee aanleidingen voor optimisme. Allereerst is het een geruststelling dat het op zich geen ramp is om een fout te maken, mits herstel of compensatie mogelijk is. En daar zit de tweede aanleiding voor optimisme, want schoonmaakbedrijven zitten wat dat betreft in een gunstige positie. Immers, als een dokter een fout maakt, kan hij hooguit nog naar de begrafenis gaan. Maakt een geveelreiniger een blunder, dan kan hij altijd nog klimop planten.

*Nico Lemmens is vice-voorzitter VSR

VSR Vaknieuws 4 in het kort

Doel

Het aanbieden van instrumenten om te meten en in kaart te brengen in welke mate uw klanten tevreden zijn over de dienstverlening door uw schoonmaakbedrijf/-dienst.

en

In beeld brengen binnen welke processen de eventuele 'verbeterpunten' moeten worden gezocht.

Opzet

- Deel 1 Het wetenschappelijk kader;
 - klanttevredenheid
 - kwaliteit (de verwachte en ervaren kwaliteit)
 - INK en ISO (kwaliteitsverbetering)
- Deel 2 Procesbeschrijving schoonmaakdienstverlening (Process mapping en blue printing)
- Deel 3 De quickscan

Link met INK en ISO

- Continu verbeteren.
- Betrokkenheid management
- Focus op klanttevredenheid

Aanpak

Met behulp van process mapping en blue printing. In kaart brengen van de diverse processen a.d.h.v. flowcharts, waarbij beslistmomenten, meetmomenten en failpoints inzichtelijk worden gemaakt.

Processen

- Contractafsluiting
- Klachtenbehandeling
- Aanstellen en trainen schoonmaakpersoneel
- Communicatie
- Contractherziening

Dank aan

- studenten Erasmus Universiteit o.l.v. dr. F. J. Gosseling
- leden VSR-commissie Kwaliteitszorg
- secretariaat VSR